

◆ 客票非自愿退改判定标准

一、范围

春秋航空实际承运的 9C 航班不正常时，除团队购票及特殊舱位外（包括 G /G1/G2/B/O/D 舱），非团队购票旅客可参照本标准办理。

二、客票非自愿退改签判定标准

1. 航班取消

所购航班因春秋或非春秋航空原因取消的，此时旅客提出客票变更或退票申请，按照非自愿标准办理。

2. 航班出港提前

1) 计划性时刻提前：所购航班计划起飞时间发生变更，早于原航班计划起飞时间 15 分钟（含）以上，按照非自愿标准办理。

2) 实际出港提前：实际撤轮挡时间早于客票上列明的“航班出港时间”15 分钟（含）以上，按照非自愿标准办理。

3. 航班出港延误

1) 计划出港延误：所购航班计划起飞时间发生变更，晚于原航班计划起飞时间 15 分钟（含）以上，按照非自愿标准办理。

2) 实际出港延误：实际撤轮挡时间晚于客票上列明的“航班出港时间”15 分钟（含）以上，按照非自愿标准办理。

实际延误出港延误计算公式：延误时间=实际撤轮挡时间-计划起飞时间≥15 分钟。

注意：如航班计划出港延误/提前，实际撤轮挡时间未延误/提前，则以实际撤轮挡时间为准，按照自愿标准办理。

三、非自愿退票规定

1. 按照本业务通告“二、客票非自愿退改签判定标准”的判定标准，可为旅客办理客票的非自愿退票。

2. 旅客购买往返或中转联程客票，如果其中某段属于非自愿退票，旅客要求退剩余未使用航段的客票时，且满足下列条件之一，可按非自愿退票处理：

1) 往返程客票在同一运输合同下：

Ø 其中某段取消或取消保护，剩余未使用航段可按照非自愿退票处理。

Ø 其中某段符合航班提前或延误标准，往返程一起提交，都按照非自愿退票处理；往返程分开提交，航班正常段按照自愿标准办理。

2) 中转联程在同一运输合同下：

Ø 其中一程取消或取消保护，剩余未使用航段可按照非自愿变更处理。

Ø 其中一程航班发生延误或提前，导致不满足最短中转时间，可按照非自愿退票处理；如满足最短中转时间，两段一起提交，都按照非自愿退票处理；分开提交，航班正常段按照自愿标准办理。

3) 往返及中转程客票不为同一运输合同：

Ø 适用航班日期：2023 年 10 月 18 日以后预定的客票。

Ø 不同订单匹配规则：乘机人姓名、证件类型及证件号码一致的连续两段不同订单号的往返或中转客票。

Ø 往返及中转不同订单关联航段判断：往返程客票两段计划起飞时间间隔在 7*24 小时内或中转两段计划起飞时间间隔在 48 小时内，且与不正常航段最邻近的一段前续或后续航段单程客票。

注：不同订单关联航段的判断仅针对单程的机票订单。若发生不正常的订单已是往返或中转订单，或发生不正常的单程订单满足条件的前续/后续航段已是往返/中转订单，则不判断为不正常段的关联航段。

Ø 退票规则：符合以上规则的客票，其中某段发生航班取消、航班取消保护，剩余未使用关联航段在春秋航空自有渠道操作（APP、小程序、客服中心）可按照非自愿退票处理。

四、非自愿变更规定

1. 按照本业务通告“二、客票非自愿退改签判定标准”的判定标准，可为旅客办理客票的非自愿变更（备注：变更包括航班、日期的变更）。

2. 可免费变更至原航班前后 10 天内（含当天）有可利用座位的春秋航空同航线航班。免费变更次数限一次。如旅客需变更至超出原航班前后 10 天的航班，按自愿变更办理。

3. 旅客购买往返或中转联程客票，如果其中某段属于非自愿变更，旅客要求变更剩余未使用航段的客票时，且满足下列条件之一，可按非自愿变更处理：

1) 往返程客票在同一运输合同下：

Ø 其中某段取消或取消保护，剩余未使用航段可按照非自愿变更处理。

Ø 其中某段符合航班提前或延误标准，往返程一起提交，都按照非自愿变更处理；往返程分开提交，航班正常段按照自愿标准办理。

2) 中转联程在同一运输合同下：

Ø 其中一程取消或取消保护，剩余未使用航段可按照非自愿变更处理。

Ø 其中一程航班发生延误或提前，导致不满足最短中转时间，可按照非自愿变更处理；如满足最短中转时间，两段一起提交，都按照非自愿变更处理；分开提交，航班正常段按照自愿标准办理。

3) 往返及中转程客票不为同一运输合同：

Ø 适用航班日期：2023 年 10 月 18 日以后预定的客票。

Ø 不同订单匹配规则：乘机人姓名、证件类型及证件号码一致的连续两段不同订单号的往返或中转客票。

Ø 往返及中转不同订单关联航段判断：往返程客票两段计划起飞时间间隔在 7*24 小时内或中转两段计划起飞时间间隔在 48 小时内，且与不正常航段最邻近的一段前续或后续航段单程客票。

注：不同订单关联航段的判断仅针对单程的机票订单。若发生不正常的订单已是往返或中转订单，或发生不正常的单程订单满足条件的前续/后续航段已是往返/中转订单，则不判断为不正常段的关联航段。

Ø 变更规则：符合以上规则的客票，其中某段发生航班取消、航班取消保护，剩余未使用关联航段在春秋航空自有渠道操作（APP、小程序、客服中心）可按照非自愿变更处理。